Handleiding FreePhone Business Beheerders en Gebruikers (NL)

Inhoudstafel

1	Over	deze handleiding5
2	Aann	nelden op het FreePhone Business portaal6
	2.1	Beheerder of eindgebruiker: verschillende rechten6
	2.2	Starten als beheerder
	2.3	Starten als gebruiker6
3	Gebr	uikers configureren
	3.1	Een profiel per gebruiker instellen8
	3.2	Een telefoontoestel configureren9
	3.2.1	Configuratie Telenet Panasonic KX-HDV1309
	3.2.2	Configuratie Telenet Panasonic KX-HDV2309
	3.2.3	Configuratie Telenet Panasonic TGP60010
	3.2.4	De led-indicatie op de telefoontoestellen uitzetten11
	3.3	Instellingen beheren11
	3.4	Voicemail voor gebruikers instellen12
	3.5	Telefoonboeken aanvullen
	3.6	Berichten beheren
	3.6.1	Berichten personaliseren13
	3.7	Voicemailberichten beluisteren met FreePhone Business13
4	Het a	lgemeen nummer configureren14
	4.1	Het algemeen nummer kiezen15
	4.2	Een welkomstbericht instellen15
	4.2.1	Een standaard welkomstbericht instellen15
	4.2.2	Een gepersonaliseerd welkomstbericht instellen16
	4.3	Een keuzemenu toekennen aan het algemeen nummer16
	4.4	Een wachtrij toekennen aan het algemeen nummer16
	4.5	Het algemeen nummer toekennen aan een gebruiker17
	4.6	Afwezigheid instellen18
	4.6.1	Afwezigheid buiten de werktijden18
	4.6.2	Afwezigheid tijdens vakantieperiodes19
	4.7	Tijdschema instellen

	4.8	Voicemail voor het algemeen nummer instellen	21
	4.8.1	Wat is een voicemail-begroeting?	21
	4.8.2	Link met andere functionaliteiten	21
	4.8.3	Voicemail instellen voor het algemeen nummer	21
	4.9	Voicemailberichten voor het algemeen nummer beluisteren	22
5	Een k	euzemenu instellen	23
	5.1	Toetsen en acties	23
	5.2	Instellingen	24
	5.3	Tijdschema tijdens werktijden	25
6	Een v	vachtrij instellen	27
	6.1	Instellingen	27
	6.2	Lijst gebruikers	28
	6.3	Welkomstbericht	28
7	Voice	mail instellen	29
	7.1	Voicemail instellen voor het algemeen nummer	29
	7.2	Voicemail instellen per gebruiker	29
	7.3	Voicemail instellen voor het keuzemenu	29
	7.4	Voicemailberichten beluisteren op het telefoontoestel	29
	7.4.1	Voicemailberichten beluisteren op de Panasonic HDV130/230	30
	7.4.2	Voicemailberichten beluisteren op de Panasonic TPG600	30
	7.5	Bericht bij wachtmuziek	31
8	Door	schakelen instellen	32
	8.1	Manueel doorschakelen	32
	8.1.1	Manueel doorschakelen met de Panasonic HDV130/HDV230	32
	8.1.2	Manueel doorschakelen met de Panasonic TPG600	32
	8.2	Automatisch doorschakelen	33
9	Ande	re instellingen beheren	34
	9.1	Fax naar e-mail	34
	9.2	Wachtmuziek	34
	9.3	Telefoonboek bedrijf	34
	9.4	Berichten	34
	9.5	Hoofdgebruiker	35

9.6	Belgroepen	35
10	Problemen oplossen	36
10.1	Het Log-overzicht	36
10.2	Problemen met aanmelden	36
10.3	Problemen met voicemailberichten van de gebruiker	36

1 Over deze handleiding

Deze handleiding is bestemd voor alle eindgebruikers, die FreePhone Business-beheerders of gebruikers zijn. U vindt er alles over hoe u zich aanmeldt op het FreePhone Business portaal en hoe u de opties kan configureren zoals voicemail, een wachtrij, een keuzemenu, niet storen en doorschakelen.

Tip: We raden u aan om alle instellingen via het FreePhone Business portaal te wijzigen. Instellingen die u rechtstreeks op de telefoontoestellen aanpast, kan de Telenet Helpdesk immers niet bekijken.

Disclaimer: Alle gegevens en nummers die gebruikt zijn in deze handleiding, zijn fictief.

2 Aanmelden op het FreePhone Business portaal

Om aan de slag te gaan met het FreePhone Business portaal, dient u zich eerst aan te melden U kan dit doen als beheerder of gebruiker.

Let op: FreePhone Business werkt optimaal op de meest recente versies van deze browsers: Chrome, Firefox, Edge en Internet Explorer.

2.1 Beheerder of eindgebruiker: verschillende rechten

Er zijn twee types gebruikers: beheerders en eindgebruikers. Eindgebruikers kunnen alleen hun eigen instellingen aanpassen, beheerders kunnen zowel de instellingen voor het algemeen nummer configureren als die van de andere gebruikers. Afhankelijk van het profiel waarmee u bent aangemeld, ziet u andere tabs en opties.

2.2 Starten als beheerder

- 1. Ga naar: https://mybusinessphone.telenet.be/login/
- 2. Selecteer Beheerder.
- 3. Klik op Aanmelden via Mijn Telenet. Gebruik hiervoor uw Telenet internet-login.
 - U vindt deze terug op uw laatste factuur
 - De eerste of eerste twee karakters zijn letters gevolgd door cijfers. bv.: aa11111 of a122133

Als u uw wachtwoord bent vergeten, klik op de link: Wachtwoord wijzigen via MijnTelenet.

2.3 Starten als gebruiker

- 1. Ga naar: <u>https://mybusinessphone.telenet.be/login/</u>
- 2. Selecteer **Gebruiker** en vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in. Wanneer de Telenet installateur de gebruikers configureert, ontvangt u een e-mail met een activeringsbericht en een e-mail met een voorlopig wachtwoord.
- 3. Klik op **Aanmelden**, en gebruik hiervoor uw voorlopig wachtwoord. Wijzig vervolgens uw wachtwoord.

Als u uw wachtwoord bent vergeten, klik op de link: **Wachtwoord opnieuw instellen**. U ontvangt dan een mail op het e-mailadres dat gelinkt is aan uw FreePhone Business-gebruikersinformatie, met daarin een nieuw wachtwoord. Meld u aan met dit nieuwe, tijdelijke wachtwoord. Zodra u zich opnieuw aanmeldt, dient u het wachtwoord onmiddellijk te vervangen door een nieuw, persoonlijk wachtwoord.

3 Gebruikers configureren

Bij de initiële configuratie van uw FreePhone Business portaal is het belangrijk om eerst de **gebruikersinstellingen** te doorlopen, nog voor u het algemeen nummer configureert.

Voor elk nummer dat u ter beschikking hebt, kan u een **gebruikersprofiel** instellen samen met de instellingen van het toestel waaraan het profiel is gelinkt. Daarnaast kan ook elke gebruiker zijn eigen vakantie- en afwezigheidsinstellingen krijgen, een persoonlijke voicemail, een telefoonboek en een welkomstbericht.

✿ U beheert nu groep s072006 in mo	dus FreePho	ne Business	6			
Klanten						
Algemeen nummer Gebruikers	Keuzemenu	Wach	trij Andere inst	ellingen	Log	
Gebruikers-ID	Voornaam	Naam	Telefoonnummer	Extensie	Configureer	Reset
s072006_u001@int.centrex.telenet.be	Jan	Janssens	+32-89230022	2001	Configureer	â
s072006_u004@int.centrex.telenet.be	Piet	Peeters	+32-89230023	2004	Configureer	â
s072006_u003@int.centrex.telenet.be	Mia	Martens	+32-89230024	2003	Configureer	â
s072006_u002@int.centrex.telenet.be	Ria	Ruiters	+32-89230025	2002	Configureer	â

3.1 Een profiel per gebruiker instellen

In de Profiel-tab kan u alle profielinstellingen per gebruiker invullen. Het **Gebruikers-ID** is de identificatie van de gebruiker. Dit werd al vooraf gedefinieerd bij de initiële opzet van uw portaal door de Telenet installateur. De overige velden kan u zelf vervolledigen of eventueel later aanpassen:

Klanten				
Algemeen nummer	Gebruikers	enu Wachtrij	Andere instellinge	n Log
Profiel	el Instellingen Vo	vicemail Telefoon	boeken Bericht	ten Voicemailberichten
Gebruikers-ID*	s081237_u002@int.centrex.telenet.be			
Voornaam*	Jan			
Naam	Janssens			
Telefoonnummer gebruiker	+32-23580003			
	kies een van de beschikbare nummers			
Telefoonnummer uitgaande gesprekken	Gebruik eigen nummer			\checkmark
Extensie*	2001			
	Kies een extensie tussen 2000 en 2999			
E-mailadres	Jan.Janssens@telenetgroup.be			
Taal*	NL			
Nieuw wachtwoord	Minimumlengte van 8 karakters met ten	minste 1 hoofdletter en 1 kleine	letter	
Herhaal nieuw wachtwoord	••••••			
	Bevestigen			

- Voornaam, naam
- **Telefoonnummer gebruiker**: dit is het volledige telefoonnummer voor deze gebruiker, het is altijd één van de beschikbare nummers bij uw FreePhone Business.
- **Uitgaand telefoonnummer**: hier kan u het algemeen nummer kiezen i.p.v. het persoonlijke telefoonnummer van de gebruiker. Zo hoeft de gebruiker zijn persoonlijke nummer niet aan iedereen vrij te geven.
- Extensie: dit is een uniek nummer per gebruiker. Bijv. voor 3 gebruikers kiest u 2001, 2002 en 2003 als extensies. Het is aangeraden om voor gebruikersextensies een cijfer tussen 2000 en 2999 te kiezen. Zo kan onze helpdesk u ook sneller helpen. Elke extensie kan een eigen voicemail welkomstbericht krijgen.

- **E-mailadres**: het e-mailadres voor deze gebruiker, dit adres zal bijv. ook worden gebruikt om <u>een notificatie of een kopie van een voicemailbericht</u> naartoe te sturen.
- Taal: dit is de taal die wordt gebruikt in het FreePhone Business portaal: NL, FR of EN
- Nieuw wachtwoord/Herhaal nieuw wachtwoord: gebruik deze velden om het wachtwoord opnieuw in te stellen voor een gebruiker, de gebruiker kan hier ook zelf zijn wachtwoord beheren.

Tip: Gebruik deze functie ook als u een gebruiker voor de eerste keer instelt zodat hij hiervan een mail van krijgt. De link in de mail kan hij gebruiken om zijn wachtwoord aan te passen.

3.2 Een telefoontoestel configureren

Aan elk gebruikers-ID wordt een telefoontoestel gelinkt. In deze tab kan u dat toestel configureren. Met FreePhone Business krijgt u de keuze uit 3 verschillende telefoontoestellen:

- Telenet Panasonic KX-HDV130: dit is een professioneel toestel met uitgebreide functies
- **Telenet Panasonic KX-HDV230**: dit is een executive toestel met een extra groot scherm, heel handig om sneltoetsen toe te kennen voor uw contacten, uw telefoonboek te raadplegen, snel door te schakelen enz.
- Telenet Panasonic TGP600: dit is een draadloos toestel met een basisstation.

Uw Telenet installateur zorgt voor de initiële configuratie van uw telefoontoestellen. Wilt u achteraf nog aanpassingen maken aan die configuratie, dan kan u dat doen met behulp van de onderstaande procedures.

Let op: Als er al een toestel geconfigureerd is, en u wilt een ander toestel toekennen, bijv. door een defect of een upgrade, klik dan eerst op **Verwijderen** om de link met de configuratie van het oude toestel te verwijderen. Zo bent u zeker dat u de juiste configuratie op uw nieuw toestel krijgt. Daarna kan u een nieuw toestel toevoegen zoals verder staat beschreven.

Om het telefoontoestel van een gebruiker te configureren, ga als volgt te werk:

• In de tab **Gebruikers** > **Toestel**, kies eventueel het type toestel en vul vervolgens het correcte **MAC-adres** in. Dat is het unieke, fysieke adres van uw toestel in het netwerk.

3.2.1 Configuratie Telenet Panasonic KX-HDV130

Voor dit toestel is er geen specifieke configuratie mogelijk in het FreePhone Business portaal. Uw Telenet installateur zal dit toestel configureren voor u.

3.2.2 Configuratie Telenet Panasonic KX-HDV230

Zodra u het toestel **Telenet Panasonic KX-HDV230** kiest, ziet u een afbeelding ervan verschijnen en kan u de telefoontoetsen configureren.

De eerste 3 toetsen zijn standaard toegekend aan de volgende functies:

- Lijnvisualisatie
- Niet storen aan (DND of Do Not Disturb)
- Niet storen uit

De overige functies kan u zelf toekennen aan de toetsen van uw keuze:

- Snelkeuze
- BLF of Busy Lamp Field: toont de status van het toestel van collega's: in gesprek of niet deze toets kan u ook gebruiken als 'interne' sneltoets
- Oproepgeschiedenis
- Telefoonboek
- Doorschakelen/Blind doorschakelen
- (De)activeer altijd oproep doorschakelen, bijv. om door te schakelen naar een gsm-nummer voor wie niet op kantoor is.

3.2.3 Configuratie Telenet Panasonic TGP600

Voor dit toestel is er geen specifieke configuratie mogelijk in het FreePhone Business portaal. Uw Telenet installateur zal dit toestel configureren voor u.

Dit toestel bestaat uit een basisstation en een handtoestel. Om een extra handtoestel toe te voegen, ga als volgt te werk:

- 1. Kies het basisstation waaraan u het extra toestel wilt koppelen. Het **MAC-adres** wordt automatisch ingevuld.
- 2. Kies het volgnummer van de handset en klik op Toekennen.
- 3. Klik op **Herstarten**. Het basisstation haalt de nieuwe configuratie op de server op zodat het extra handtoestel voortaan een deel uitmaakt van de opzet.

Let op: de technieker kan hier maximaal 6 handtoestellen toevoegen.

3.2.4 De led-indicatie op de telefoontoestellen uitzetten

Bij gemiste oproepen of achtergelaten voicemailberichten knippert er standaard een led-lampje op het telefoontoestel. U kan deze optie uitzetten in het Configuratiescherm van het telefoontoestel in de Toestel-tab voor elke gebruiker in FreePhone Business.

Algemeen nummer	Gebruikers	Keuzemenu	Wachtrij Ander	re instellingen	Log
Profiel	Instellingen	Voicemail	Telefoonboeken	Berichten	Voicemailberichten
Configuratie toestel					
Gebruikers-ID*	s081237_u002@int.centrex.te	elenet.be			
Type toestel*	Telenet-Panasonic-KX-HDV23	30			
MAC-adres *					
	Ledindicatie voicemailberich	ten uitschakelen *			
	Ledindicatie gemiste oproep	en uitschakelen *			
	Toekennen				

3.3 Instellingen beheren

In deze tab vindt u een aantal gebruikersinstellingen om oproepen te behandelen die de gebruiker niet beantwoordt/kan beantwoorden.

U krijgt de keuze uit 3 opties:

- De oproep afbreken (niet doorschakelen)
- De oproep doorschakelen naar een voicemail
- De oproep doorschakelen naar een specifiek nummer

Per optie beheert u de instellingen apart voor de onderstaande gevallen:

- Vakantie: de checkbox "Met vakantie" wordt automatisch aangevinkt wanneer u bij afwezigheid kiest voor de optie om door te schakelen naar een nummer of naar voicemail. Kiest u voor de optie "Niet met vakantie", dan wordt de checkbox "Met vakantie" automatisch afgevinkt.
- Doorschakelen bij in gesprek
- Doorschakelen bij geen antwoord: hier kiest u het aantal seconden, minimaal 12 en maximaal 60 seconden, vooraleer de gekozen actie (Doorschakelen naar voicemail of Doorschakelen naar nummer) gebeurt.
- **Doorschakelen bij niet bereikbaar**: in dit geval kan u alleen laten doorschakelen naar een nummer.

Verder kan u ook nog de volgende opties aan of uit zetten:

- **Niet storen**: U krijgt geen inkomende oproepen en de beller krijgt een bezettoon te horen. U kan de oproep laten doorschakelen met de optie 'Doorschakelen bij in gesprek'.
- **Tweede oproep:** U kan 2 oproepen tegelijk ontvangen. Als er een tweede oproep binnenkomt tijdens een gesprek, hoort u een korte biep en krijgt u een melding op het scherm dat er een tweede oproep is.
- **Nummer verbergen**: U stuurt uw nummer niet mee, de persoon die u belt, ziet geen identificatie. U belt dus anoniem.
- Smartphone App

3.4 Voicemail voor gebruikers instellen

Wanneer u niet bereikbaar bent of een inkomende oproep niet beantwoordt, kunnen bellers op uw voicemail terechtkomen. U kan kiezen om de voicemailinstellingen van het algemeen nummer over te nemen of u kan zelf een persoonlijk voicemailbericht instellen.

De voicemailinstellingen voor het nummer van een individuele gebruiker zijn <u>dezelfde FreePhone</u> <u>Business-functionaliteiten van het algemeen nummer</u>.

3.5 Telefoonboeken aanvullen

In deze tab kan u contacten toevoegen op 2 manieren:

- **Manueel**: klik op **Contact toevoegen** en in het dialoogvenster vul de naam en het telefoonnummer in van de contactpersoon. Klik vervolgens op **Aanmaken**.
- In batch: klik op Contacten in batch toevoegen en doe vervolgens één van de volgende:
 - **Kies een bestaand .csv-bestand** met daarin 2 kolommen die de naam en het telefoonnummer van contactpersonen bevatten en klik vervolgens op **Bevestigen**. De informatie in het .csv bestand wordt toegevoegd aan het overzicht met contacten.
 - Klik op **Download template** en vul het .csv-bestand in, i.e. de 2 kolommen **Naam** en **Telefoonnummer**.

Let op: Open dit bestand met Notepad en niet met Excel om te vermijden dat u alle bestaande nummers moet aanpassen. Excel verwijdert immers de eerste 0 bij het openen van het bestand.

Na ongeveer 10 minuten zullen de telefoonnummers beschikbaar zijn op de toestellen.

3.6 Berichten beheren

In de tab **Berichten** kan u alle welkomstberichten in uw FreePhone Business-configuratie beheren. De lijst biedt u een overzicht van alle (bestaande) berichten.

3.6.1 Berichten personaliseren

Voor een optimaal klantenonthaal kan u alle berichten aanpassen op maat van uw zaak. U kan bijvoorbeeld in het welkomstbericht de naam van uw bedrijf toevoegen, een bericht inspreken voor tijdens de werktijden, voor buiten de werktijden, voor tijdens de vakantie.

- Klik op **Bestand toevoegen** om een nieuw welkomstbericht en –geluidsbestand toe te voegen. De geluidsbestanden voor uw welkomstbericht(en) bewaart u in het .wav- of mp3-formaat.
- Klik op **Configureer** om een bestaand bericht een andere naam te geven en/of er een ander geluidsbestand aan te linken.
- Klik op **Details** om te zien op welke plaatsen een bestaand bericht wordt gebruikt. Zo ziet u bijvoorbeeld of een bericht ook wordt gebruikt door andere FreePhone Business-gebruikers.

Let op: Als een welkomstbericht gekoppeld aan het algemeen nummer ook wordt gebruikt door een FreePhone Business-gebruiker, dan zijn de aanpassingen aan de welkomstberichten van de gebruiker alleen geldig voor die gebruiker.

Tip: Geef uw berichten een betekenisvolle naam zodat u ze achteraf ook nog gemakkelijk kan beheren, bijv. **Welkom_vakantie** kan het welkomstbericht zijn dat u laat horen wanneer u met vakantie bent.

3.7 Voicemailberichten beluisteren met FreePhone Business

In de tab **Voicemailberichten** ziet u als gebruiker het overzicht van al uw beluisterde en nieuwe voicemailberichten. U kan hier de berichten rechtstreeks beluisteren en de status ervan aanpassen: beluisterd of nieuw.

U kan de voicemailberichten ook **beluisteren met uw telefoon of gsm**. Bel hiervoor naar 015 677 777. Voor meer informatie, zie ook Voicemailberichten beluisteren op het telefoontoestel.

4 Het algemeen nummer configureren

Het algemeen nummer is het **centrale nummer** waarop uw klanten u bereiken. De configuratie van dat algemeen nummer bepaalt wat die klanten te horen krijgen wanneer ze u bellen op dat nummer, eventueel afhankelijk van het moment waarop ze bellen (openingsuren, weekend, avond, vakantie ...).

Om het algemeen nummer te configureren, doorloopt u verplicht een aantal stappen waarbij u:

- het algemeen nummer kiest
- een welkomstbericht instelt, indien u dat wilt
- dat algemeen nummer koppelt aan een keuzemenu, een wachtrij of een gebruiker, en vervolgens één van de volgende stappen uitvoert:
 - o het keuzemenu configureert
 - o de wachtrij configureert
 - o de gebruiker kiest
- het overzicht van de werktijden instelt

4.1 Het algemeen nummer kiezen

Om optimaal te werken met FreePhone Business is het aangeraden om een algemeen nummer te kiezen. Het is het vertrekpunt om de rest van uw systeem te configureren.

Om het algemeen nummer te kiezen, ga als volgt te werk:

 In de tab Algemeen nummer > Configuratie algemeen nummer, open eventueel de lijst met telefoonnummers naast het veld Algemeen nummer, maak uw keuze en klik op Configureer.

Algemeen nummer	Gebruikers	Keuzemenu	Wachtrij	Andere instellingen	Log	
Configuratie algemeen	nummer Afwe	ezigheid	Tijdschema	Voicemail algemeen nummer	Lijs	t voicemailberichte
Stap 1/3: Het algemeer	n nummer configureren					
Algemeen nummer	configureren					
Uw wijzigingen worden pas o	pgeslagen als u ze bevestig	t op het einde van de	configuratie.			
AUw vorige configuratie wor	dt overschreven.					
Algemeen nummer*	093911941				~	
Het algemeen numr	ner toekennen aan					
	Keuzemenu					
	🔿 Wachtrij					
	O s099879_u002 ✔					
Wilt u een welkoms	tboodschap toevoe	egen?				
Dit is het bericht dat bellers h	oren als ze naar het algeme	en nummer bellen.				
Kies een welkomstbericht	Welcome_1				~	Welkomstbericht toevo

4.2 Een welkomstbericht instellen

Een welkomstbericht is een bericht dat u wilt laten horen als klanten bellen naar het algemeen nummer. Een welkomstbericht geeft uw onderneming een professionele uitstraling. Bellers worden persoonlijk begroet.

Als er een oproep binnenkomt, hoort de beller eerst de welkomstbericht. Daarna gaat de inkomende oproep verder naar een gebruiker, naar een <u>wachtrij</u> of naar een <u>keuzemenu</u>. U bent echter niet verplicht om een welkomstbericht te kiezen.

U kan een **standaard** welkomstbericht kiezen. Maar u kan de welkomstbericht ook **persoonlijker** maken door zelf een bericht in te spreken.

4.2.1 Een standaard welkomstbericht instellen

Om de standaard welkomstbericht te activeren, ga als volgt te werk:

- In stap 1 van de wizard om het algemeen nummer te configureren, in de tab Configuratie algemeen nummer, ga naar Wilt u een welkomstbericht toevoegen.
- 2. Bij het veld **Kies een welkomstbericht**, kies ***Default*** om het standaard welkomstbericht in te stellen.

4.2.2 Een gepersonaliseerd welkomstbericht instellen

Om een **gepersonaliseerd** welkomstbericht te maken en het te verbinden aan het algemeen nummer, ga als volgt te werk:

- 1. In stap 1 van de wizard om het algemeen nummer te configureren, ga naar **Wilt u een** welkomstbericht toevoegen.
- 2. Naast de lijst bij het veld **Kies een welkomstbericht**, klik op **Welkomstbericht toevoegen**.
- 3. In het dialoogvenster, geef het welkomstbericht een betekenisvolle naam en doe één van de volgende:
 - a. Laad een bestaand audiobestand op. of
 - b. Klik op het microfoontje en neem een gepersonaliseerd welkomstbericht op, zoals hieronder (*) beschreven.
- 4. Als u de welkomstbericht **ook toegankelijk** wilt maken **voor** de **andere gebruikers** met toegang tot het portaal, vink dan de overeenkomstige optie aan.
- 5. Klik op Bevestigen.

(*) Ga als volgt te werk om een welkomstbericht op te nemen via het FreePhone Business portaal:

- 1. Klik op het **microfoontje** en spreek het bericht in.
- 2. Klik nogmaals op het microfoontje zodra u klaar bent. Het bericht is opgenomen.
- 3. Geef het bestand een betekenisvolle **naam** en klik op de **harde schijf** om het bestand te downloaden.
- 4. Klik op Choose File, selecteer uw bericht en klik op Openen
- 5. Klik op **Bevestig/Confirm** om het bestand op te laden.

4.3 Een keuzemenu toekennen aan het algemeen nummer

Een praktisch voorbeeld: Wie naar uw algemeen nummer belt, krijgt eerst het welkomstbericht te horen en kan vervolgens een keuze maken uit de opties die in het keuzemenu zijn opgenomen.

Om een keuzemenu in te stellen, zie: Een keuzemenu .

4.4 Een wachtrij toekennen aan het algemeen nummer

Om uw bellers te laten weten dat hun oproep goed werd ontvangen en dat ze een plaats kregen in een wachtrij, kent u een wachtrij toe aan het algemeen nummer.

Ga als volgt te werk om een wachtrij toe te kennen aan het algemeen nummer:

- 1. In stap 1 van de wizard om het algemeen nummer te configureren, kies de optie **Wachtrij** bij **Het** algemeen nummer toekennen aan.
- 2. Klik op Volgende.
- 3. In stap 2 van de wizard, **configureer de wachtrij** zoals beschreven in Een wachtrij instellen.
- 4. In stap 3 van de wizard, controleer het algemeen nummer, het welkomstbericht en de naam van de wachtrij waar het algemeen nummer nu aan gekoppeld is. Klik op **Aanmaken** om de wijzigingen op te slaan.

4.5 Het algemeen nummer toekennen aan een gebruiker

Om het algemeen nummer te linken aan een gebruiker, ga als volgt te werk:

- 1. In stap 1 van de wizard om het algemeen nummer te configureren, selecteer het **gebruikers-ID** van de gebruiker in de lijst bij **Het algemeen nummer toekennen aan**.
- 2. Klik op Volgende.
- 3. In stap 2 van de wizard, vul de gevraagde gegevens in voor de gebruiker en klik op **Volgende**.
- 4. In stap 3 van de wizard, controleer of het algemeen nummer is gekoppeld aan de juiste gebruiker en klik op **Aanmaken**.

4.6 Afwezigheid instellen

Als u afwezig bent, kunnen de oproepen worden behandeld zoals u dat definieert bij de configuratie van het algemeen nummer:

- volgens de werktijden
- tijdens vakantieperiodes

Configuratie algemeen	nummer	Afwezigheid	Tijdschema	Voicemail algemeen nummer	Lijst voicemailberichten
Afwezigheid*	Nooit				
	 Volgens wei Acitveer vak 	rktijden kantiemodus			
Behandeling oproep	oen buiten d	e werktijden			
Doorschakelen buiten werktijden naar*	 Naar voicem Naar numme 	nail er			
Naar					
Begroeting voor voicemail buiten de werktijden	Test vm alg				
Verwerking oproepe	Bestand	d toevoegen kantie			
Doorschakelen tijdens vakantie*	 Naar voicen Naar numme 	nail er			
Naar					
Begroeting voor voicemail tijdens vakantie	Keuze_1				
	Bestand	d toevoegen			

4.6.1 Afwezigheid buiten de werktijden

Om de behandeling van oproepen te configureren buiten de werktijden, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab Afwezigheid, selecteer de optie Afwezigheid ... Volgens werktijden.
- 2. In de sectie **Behandeling oproepen buiten de werktijden**, kiest u of oproepen worden doorgeschakeld:
 - a. naar een voicemail: bellers krijgen dan de begroeting te horen die u selecteert of toevoegt in de lijst. Om een begroeting toe te voegen, klikt u op Bestand toevoegen en kiest u een bestaande begroeting of creëert een nieuwe begroeting, zoals beschreven in het topic: <u>Een welkomstbericht instellen</u>.
 - b. **naar een** specifiek **nummer**: dat kan een ander FreePhone Business-nummer zijn, een mobiel nummer of een extern nummer.
- 3. Klik op Bevestigen.

4.6.2 Afwezigheid tijdens vakantieperiodes

Om de behandeling van oproepen te configureren tijdens vakantieperiodes, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab Afwezigheid, selecteer de optie Afwezigheid ... Activeer vakantiemodus.
- 2. In de sectie **Verwerking oproepen tijdens vakantie**, kiest u of oproepen worden doorgeschakeld:
 - a. naar een voicemail: bellers krijgen dan de begroeting te horen die u selecteert of toevoegt in de lijst. Om een begroeting toe te voegen, klikt u op Bestand toevoegen en kiest u een bestaande begroeting of creëert een nieuwe begroeting, zoals beschreven in het topic Een welkomstbericht instellen.
 - b. **naar een** specifiek **nummer**: dat kan een ander FreePhone Business-nummer zijn, een mobiel nummer of een extern nummer.
- 3. Klik op **Bevestigen**.

4.7 Tijdschema instellen

Het tijdschema is de basis om uw afwezigheid of aanwezigheid te bepalen. U bepaalt er tijdens welke **blokken** van de week- en weekenddagen u al dan niet actief bent.

Als u bij <u>de configuratie van de afwezigheid van het algemeen nummer</u> de optie **Volgens werktijden** selecteert bij **Afwezigheid**, dan wordt de instellingen van het **Tijdschema** de basis om die af- of aanwezigheid te bepalen.

Dit is een voorbeeld van hoe een tijdschema voor een winkel er kan uitzien, die

- gesloten is op zondag
- open op maandagvoormiddag
- op woensdagmiddag sluit
- op woensdagavond weer open is

Dee		Blok 1			Blok 2	
bag	Actief	Start	Einde	Actief	Start	Einde
Maandag		09 🔽 00 🔽			13 🔽 00 💟	17 🔽 30 💟
Dinsdag			18 🔽 00 🔽			17 🔽 30 💟
Woensdag					17 🔽 00 🔽	21 🔽 30 💟
Donderdag			18 🔽 00 🔽		13 🔽 00 🔽	17 💟 30 💟
Vrijdag			19 🔽 00 🔽			17 🔽 30 💟
Zaterdag		10 🔽 00 🔽	19 🔽 00 🔽			17 🔽 30 💟
Zondag		09 🔽 00 🔽	13 🔽 00 💟		13 🔽 00 🔽	17 💟 30 💟

Voor de dagen die geselecteerd zijn, kiest u de openingstijden of de uren wanneer u beschikbaar bent. Omdat er in het bovenstaande voorbeeld op zondag niets geselecteerd is, zijn er geen werktijden en bent u die dag niet beschikbaar.

4.8 Voicemail voor het algemeen nummer instellen

Wanneer u niet bereikbaar bent of een inkomende oproep niet beantwoordt, kunnen bellers op uw voicemail terechtkomen.

Configuratie algemeen r	nummer Afwezigheid Tijdschema Voicemail algemeen nummer	Lijst voicemailberichten
Parameters		
	☑ Actief	
Taal*	NL	\checkmark
Voicemailinstelling*	Voicemailbericht	
Pincode voicemail		
E-mailadres		
Kies hetzelfde bestand voor alle voicemailberichten	Maak kiezen uit verschillende voicemailberichten mogelijk	V
	Restand topynoran	

4.8.1 Wat is een voicemail-begroeting?

Een voicemail-begroeting is het bericht dat wordt afgespeeld wanneer de oproep niet beantwoord wordt. Deze begroeting kan worden ingesteld voor alle nummers of kan verschillen per gebruiker.

4.8.2 Link met andere functionaliteiten

De voicemailinstellingen voor het algemeen nummer geven ook toegang tot de volgende FreePhone Business-functionaliteiten:

- Notificatie en kopie: blijf ook via e-mail op de hoogte van voicemailberichten
- **Begroeting als de wachtrij volzet is**: kies een bericht om bellers te laten weten dat hun oproep niet kan beantwoord worden omdat er al te veel wachtenden zijn
- **Begroeting buiten de werktijden**: beantwoord oproepen buiten de werktijden met een specifieke begroeting
- Vakantie: informeer bellers tijdens uw vakantieperiode over uw afwezigheid
- Bericht nalaten niet mogelijk: laat bellers weten dat ze geen bericht kunnen nalaten, maar schakel eventueel wel door naar een ander nummer

4.8.3 Voicemail instellen voor het algemeen nummer

Ga als volgt te werk om de voicemail in te stellen voor het algemeen nummer:

- 1. In de tab Voicemail algemeen nummer, vul eerst de volgende Parameters in:
 - a. Kies of u de voicemail wilt ontvangen als **bericht** op uw telefoon of als **bijlage** bij een email.

- b. Zet de **pincode** voor uw voicemail in. Standaard is de pincode 1234 maar u kan zelf een andere pincode kiezen, die maximaal 8 cijfers mag tellen.
- c. Vul het **e-mailadres** in waar u de voicemails wilt ontvangen als bijlage bij een e-mail
- d. Kies of u voor alle voicemailberichten **hetzelfde bestand** wilt gebruiken, of dat u en de andere gebruikers kunnen kiezen uit verschillende voicemailberichten.
- 2. Bij de sectie **Notificatie en kopie**, vult u het **e-mailadres** in waar u een mail (notificatie) wilt ontvangen zodra u een voicemailbericht hebt. Laat eventueel ook een mail met een **kopie** van het bericht sturen naar een ander e-mailadres. Zo kan u als beheerder voicemailberichten ook beschikbaar maken voor een andere gebruiker.
- 3. In de sectie **Begroeting als de wachtrij volzet is** kiest u de standaard begroeting of laad u een gepersonaliseerd bestand op hiervoor.
- In de sectie Begroeting buiten de werktijden kiest u hoe lang het duurt vooraleer de begroeting wordt gespeeld in seconden, en ook hier kiest u de standaard begroeting of laad u een gepersonaliseerd bestand op.
- 5. In de sectie Vakantie, vinkt u de optie Vakantie-instellingen activeren aan. Hierdoor worden de instellingen uit de tab <u>Afwezigheid</u> > Verwerking oproepen tijdens vakantie geactiveerd. Als u geen berichten wilt ontvangen tijdens uw vakantie, selecteer dan de overeenkomstige optie. Tot slot selecteert u welke begroeting wordt gespeeld voor uw voicemail tijdens de vakantie: geen of een gepersonaliseerd bericht.
- Wilt u geen berichten ontvangen op het algemeen nummer, selecteer dan deze optie. Kies of de verbinding moet worden verbroken of laat de oproepen doorschakelen naar een specifiek nummer.
- 7. Klik op **Bevestigen** om de configuratie te bewaren.

4.9 Voicemailberichten voor het algemeen nummer beluisteren

In de tab **Lijst voicemailberichten** ziet u het overzicht van alle beluisterde en nieuwe voicemailberichten die zijn ontvangen voor het algemeen nummer. U kan die berichten hier rechtstreeks beluisteren en de status ervan aanpassen: beluisterd of nieuw.

U kan de voicemailberichten ook beluisteren met uw telefoon of gsm. Bel hiervoor naar 015 677 777.

Voor meer informatie, zie ook Voicemailberichten beluisteren op het telefoontoestel.

5 Een keuzemenu instellen

Een keuzemenu is een automatisch menusysteem waarbij de beller naar het centraal nummer belt en vervolgens een keuze moet maken. Hij wordt verbonden met een medewerker of een mailbox. Die keuzes kunnen er zijn voor meerdere gebruikers, afdelingen, talen of een combinatie.

Voorbeeld: "Welkom bij garage Janssen, druk 1 voor receptie, druk 2 voor een vraag over uw factuur, druk 3 voor het magazijn, druk 4 voor de dienst na verkoop, druk 5 voor alle andere vragen."

Voorbeeld: "Welkom bij de firma Peeters, druk 1 voor Nederlands, pressez 2 pour français, press 3 for English."

Let op: Keuzemenu's combineren kan niet; een keuzemenu is beperkt tot 1 menu. U kan dus geen submenu's of geneste keuzemenu's (2 keuzemenu's na elkaar) instellen.

5.1 Toetsen en acties

Bij de configuratie van het keuzemenu kent u functies toe aan de telefoontoetsen. U kan kiezen uit deze functies:

- **Doorschakelen met actie**: de oproep wordt doorgeschakeld na aankondiging door een standaardboodschap
- Rechtstreeks doorschakelen: de oproep wordt doorgeschakeld zonder extra boodschap
- **Doorschakelen naar mailbox**: de oproep wordt doorgeschakeld naar de voicemail van het keuzemenu
- Herhaal menu: het keuzemenu wordt herhaald
- Exit: de oproep wordt onderbroken

Doorschakelen kan naar een andere FreePhone Business-gebruiker, via het extensienummer, naar een voicemail of naar een extern nummer.

5.2 Instellingen

1	Algemeen nummer	Gebruikers	Keuzemenu	Wachtrij	Andere instellingen	Log
	Instellingen	Tijdschema tijdens werk	tijden			
	Identificatie*	s072006_a001@int.cent	trex.telenet.be			
	Naam*	Keuze 1				
	Voornaam*	1				
	Naam*	keuze				
	Telefoonnummer	089230020				\checkmark
	Extensie*	4089				
		Kies een extensie tussen 4	4000 en 4999			
	Taal	NL				~
		Bevestigen				

Om een keuzemenu in te stellen, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab Keuzemenu klik op Configureer bij een bestaand keuzemenu.
- 2. In de tab **Instellingen**, ziet u de identificatie voor het keuzemenu, dit is een unieke waarde. Vul de velden in:
 - Naam Voornaam Naam
 - Kies het **telefoonnummer** om te linken aan dit keuzemenu.
 - Kies een **extensie** voor dit keuzemenu. Dit is een uniek nummer. Het is aangeraden om hier een cijfer tussen 4000 en 4999 te kiezen. Zo kan de helpdesk u ook sneller helpen.
 - Kies de **taal** voor het keuzemenu, dit wordt ook de taal van het keuzemenu indien u die niet zelf inspreekt. De gekozen taal wordt ook gebruikt voor de voicemail.
- 3. Klik op **Bevestigen** om het keuzemenu aan te maken.

5.3 Tijdschema tijdens werktijden

Instellingen	Tijdschen	na tijdens werkt	tijden							
Kies een bericht Standaard										
ies een bestand	Welco	me					\checkmark			
1000		Bestand toevoegen								
ienu	Toets	Beschrijving		Actie		Telefoonnummer				
	1	keuze 1		Rechtstreeks doorschak	elen 🗸	9001				
	2	keuze 2		Rechtstreeks doorschak	elen 🔽	9002				
	3	keuze 3		Rechtstreeks doorschak	elen 🗸	2000				
	4	Keuze		Rechtstreeks doorschak	elen 🔽	015332109				
	5				\checkmark					
	*	Herhaal		Herhaal menu	\checkmark					
	#	Exit		Exit	~					

In de tab **Tijdschema tijdens werktijden** kiest met welk bericht u bellers welkom heet en welke opties er worden aangeboden via het keuzemenu.

Om de opties van een keuzemenu tijdens de werktijden in te stellen, ga als volgt te werk:

- 1. Kies of u het **standaard** welkomstbericht laat horen of voeg een **gepersonaliseerd** bestand toe.
 - Het standaard welkomstbericht luidt:
 - Om een gepersonaliseerd welkomstbericht in te spreken, klik **op Bestand toevoegen**. In het dialoogvenster kan u een bestaand bericht opladen of op het microfoonicoontje klikken en een nieuw bericht inspreken en opladen. Geef het bericht een betekenisvolle naam en klik op **Bevestigen** zodra u klaar bent.
- 2. Om de inhoud van het keuze**menu** te bepalen, vul de tabel in:
 - Ken een functie toe aan de telefoontoetsen van uw keuze.
 - Geef elke functie een betekenisvolle beschrijving.
 - Link er een actie en een bestemming aan.

Het is aangeraden om de *- en #-toetsen altijd standaard te voorzien met de functies zoals in de onderstaande tabel.

Hieronder vindt u een voorbeeld van hoe een keuzemenu kan worden ingevuld:

Toets	Beschrijving	Actie	Telefoonnummer
1	Receptie	Rechtstreeks doorschakelen	2002
2	Boekhouding	Rechtstreeks doorschakelen	2003
3	Magazijn	Rechtstreeks doorschakelen	2004
*	Herhaal	Herhaal de opties in het menu	
#	Exit	Exit	

Het keuzemenu is nu geconfigureerd en klaar om eventueel <u>gelinkt te worden aan het algemeen</u> <u>nummer</u>.

6 Een wachtrij instellen

Wanneer u meerdere oproepen krijgt die u niet allemaal tegelijk kan beantwoorden, kan u een beroep doen op een wachtrij. Bellers horen dan een vooraf ingesproken bericht of wachtmuziek tot ze worden doorverbonden naar een medewerker die vrij is.

U kan kiezen om bij een wachtrij in te stellen dat er bij een inkomende oproep:

- één toestel rinkelt bij de eerste gebruiker
- alle toestellen tegelijkertijd rinkelen bij alle gebruikers

Algemeen nummer	Gebruikers Keuzemenu Wachtrij Andere instellingen Log		
Instellingen	Lijst gebruikers Welkomstbericht Bericht bij wachtmuziek		
Identificatie*	s072006_c001@int.centrex.telenet.be		
Naam*	wacht 1		
Telefoonnummer	Geen		
	Kies één van de beschikbare nummers		
Extensie*	9001		
	Kies een extensie tussen 9000 en 9999		
Taal	NL		
nstelling doorschakelen*	Bij alle gebruikers tegelijkertijd		
	Overflow toestaan		
Activeer overflow na x	6		
Actio bii overflow*			
Actie bij overnow "	Laat de bezettoon noren		
	Naar specifiek nummer		
Naar			
	Bevestigen		
	bevestigen		

6.1 Instellingen

Om een wachtrij in te stellen, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab Wachtrij klik op Configureer bij een bestaande wachtrij.
- 2. In de tab **Instellingen**, ziet u de **identificatie** voor het keuzemenu, dit is een unieke waarde. Vul de velden in:
 - Naam: geef de wachtrij een betekenisvolle naam.

- Telefoonnummer: link de wachtrij aan één van de FreePhone Business-nummers.
- **Extensie**: dit is een uniek nummer voor de wachtrij. Het is aangeraden om een cijfer tussen 9000 en 9999 te kiezen. Zo kan onze helpdesk u ook sneller helpen.
- **Taal**: dit is de taal die wordt gebruikt voor de wachtrij, maar ook voor het standaard welkomstbericht indien u daarvoor kiest.
- **Wachtrij activeren**: kies of u de wachtrij wilt laten beginnen met de eerste gebruiker die u kiest in de tab <u>Lijst gebruikers</u> of bij alle gebruikers tegelijkertijd.
- **Overflow**: wanneer er meer oproepen binnenkomen dan u en uw medewerkers kunnen beantwoorden, kan u kiezen voor deze specifieke overflowacties:
 - Bepaal **na hoeveel minuten** de overflow geactiveerd moet worden. Standaard gebeurt dit na 6 minuten.
 - Kies of de beller dan de **bezettoon** hoort, wordt doorgeschakeld naar de **voicemail** of naar een ander **specifiek nummer**.
- 3. Klik op Bevestigen.

6.2 Lijst gebruikers

De lijst met gebruikers voor de wachtrij bevat een overzicht van alle FreePhone Business-gebruikers. U kan hen toevoegen aan de wachtrij in de volgorde van uw keuze.

Om de lijst met gebruikers in te stellen, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab **Lijst gebruikers**, ziet u opnieuw de **identificatie** en de **naam** die u de wachtrij gaf in de tab Instellingen.
- 2. Selecteer in de lijst de **gebruikers** die u wilt toevoegen aan de wachtrij. Gebruik vervolgens de **pijltjes** om de gebruikers te rangschikken.
- 3. Klik op **Bevestigen**.

6.3 Welkomstbericht

Om uw bellers te laten weten dat hun oproep goed wordt ontvangen, kunt u hen welkom heten alvorens ze in de wachtrij te plaatsen.

Om het welkomstbericht bij een wachtrij in te stellen, ga als volgt te werk:

- 1. In de tab **Welkomstbericht**, ziet u opnieuw de **identificatie** van de wachtrij.
- 2. Vink de optie Speel welkomstbericht aan.
- 3. Om ook muziek toe te voegen tussen de wachtboodschappen door, kies in de lijst:
 - Welkomstbericht met muziek: Standaard om de standaard wachtmuziek te laten spelen
 - **Bestand** en klik vervolgens op **Bestand toevoegen** om uw eigen wachtmuziek toe te voegen. Hou hier wel rekening met de auteursrechten op de muziek.
- 4. Klik op **Bevestigen**.

7 Voicemail instellen

Als u niet bereikbaar bent of inkomende oproepen niet beantwoordt, kan de beller op uw voicemail terechtkomen waar een bericht kan worden nagelaten.

U kan voicemailberichten aanmaken en beheren op 3 verschillende niveaus:

- voor het algemeen nummer
- per gebruiker
- via het keuzemenubericht

7.1 Voicemail instellen voor het algemeen nummer

Voicemail instellen voor het algemeen nummer gebeurt tijdens de configuratie van het algemeen nummer.

Voor meer informatie, zie: Voicemail voor het algemeen nummer instellen

7.2 Voicemail instellen per gebruiker

De voicemailinstellingen voor een gebruiker kunnen identiek zijn aan die voor het algemeen nummer. Elke gebruiker kan echter ook zijn eigen voicemailinstellingen gebruiken.

Voor meer informatie, zie ook: Voicemail voor gebruikers instellen en Voicemailberichten beluisteren

Let op: Het vinkje bij Voicemail dient actief te staan bij de gebruiker.

7.3 Voicemail instellen voor het keuzemenu

U kan ook voicemail instellen wanneer u een keuzemenu verbindt aan het algemeen nummer. Dit is bijvoorbeeld nuttig als u buiten de openingsuren geen keuzemenu nodig hebt, maar bellers toch een bericht wil laten inspreken.

Voor meer informatie, zie ook: Voicemail instellen voor het keuzemenu

7.4 Voicemailberichten beluisteren op het telefoontoestel

U kan uw voicemailberichten rechtstreeks beluisteren op uw telefoontoestel. **Let op**: om uw voicemail te kunnen beluisteren, mag er geen andere inkomende oproep actief zijn.

- Om de berichten op het algemeen nummer te beluisteren:
 - o Bel naar **5555**.
 - Geef vervolgens *1999 # + (pincode)# in. Die pincode hebt u of uw beheerder gekozen bij <u>de configuratie van uw voicemail.</u> Na de berichten, hoort u het menu om verder te gaan..
- Om de **persoonlijke berichten** te beluisteren:
 - o Bel naar **5555**.

• Geef vervolgens uw (pincode) # in. Die pincode hebt u of uw beheerder gekozen bij <u>de</u> <u>configuratie van uw voicemail.</u> Na de berichten, hoort u het menu om verder te gaan.

Werkt u met een standaard Telenet-telefoontoestel, dan volgt u één van de onderstaande procedures, afhankelijk van uw type toestel.

7.4.1 Voicemailberichten beluisteren op de Panasonic HDV130/230

Ga als volgt te werk om uw persoonlijke voicemailberichten te beluisteren op de Panasonic HDV130/230

- 1. Bel naar 5555 **OF** druk op de HOLD/MESSAGE-knop op uw telefoontoestel.
- 2. Geef de pincode voor uw voicemail in. Die pincode hebt u of uw beheerder gekozen bij <u>de</u> <u>configuratie van uw voicemail</u>.
- 3. Kies eventueel om te luisteren naar nieuwe of bewaarde berichten.

7.4.2 Voicemailberichten beluisteren op de Panasonic TPG600

Ga als volgt te werk om uw persoonlijke voicemailberichten te beluisteren op de Panasonic TPG600

- 1. Bel naar 5555 **OF** druk op de knop met het envelopje.
- 2. Geef de pincode voor uw voicemail in. Die pincode hebt u of uw beheerder gekozen bij <u>de</u> <u>configuratie van uw voicemail</u>.
- 3. Kies eventueel om te luisteren naar nieuwe of bewaarde berichten.

7.5 Bericht bij wachtmuziek

Algemeen nummer	Gebruikers Keuzemenu Wachtrij Andere instellingen Lo	9
Instellingen	Lijst gebruikers Welkomstbericht Bericht bij wachtmuziek	
Identificatie*	s072006_c001@int.centrex.telenet.be	
	Activeer wachtmuziek	
Wachtmuziek	Standaard	~
Kies een bestand		>
	Bestand toevoegen	
	Plaats in de wachtrij meedelen	
	Plaats in de wachtrij meedelen na	
Aantal sec. tussen updates in de	120	
wachtboodschap		
	Bevestigen	

U kan bellers regelmatig laten weten hoe snel het wachten vooruit gaat door hen te informeren over hun plaats in de wachtrij.

Om een bericht bij de wachtmuziek in te stellen, ga als volgt te werk:

- In de tab Bericht bij wachtmuziek, ziet u opnieuw de identificatie van de wachtrij. De optie Activeer wachtmuziek staat standaard aangevinkt.
- 2. Open de Wachtmuziek-lijst en kies:
 - **Standaard** om de standaard wachtmuziek te laten spelen.
 - **Bestand** en klik vervolgens op **Bestand toevoegen** om uw eigen wachtmuziek toe te voegen. Hou hier wel rekening met de auteursrechten op de muziek.
- 3. Kies of u de **plaats in de wachtrij** wilt laten meedelen en ook **na hoeveel seconden**. Standaard gebeurt dit na 20 seconden.
- 4. Klik op Bevestigen.

De wachtrij is nu volledige geconfigureerd en klaar om gelinkt te worden aan het algemeen nummer.

8 Doorschakelen instellen

Bij doorschakelen worden inkomende oproepen doorgestuurd naar een ander toestel of naar een andere persoon. We maken een onderscheid tussen twee situaties:

- Manueel doorschakelen van een gesprekspartner die u aan de lijn heeft
- Automatisch doorschakelen zonder tussenkomst van een gebruiker

8.1 Manueel doorschakelen

Manueel doorschakelen doet u rechtstreeks op het toestel. Telenet biedt u de keuze uit 3 FreePhone Business toestellen:

- Panasonic HDV130: dit is een professioneel toestel met uitgebreide functies
- **Panasonic HDV230**: dit is een executive toestel met een extra groot scherm, heel handig om uw contacten te raadplegen
- Panasonic TPG600: dit is een draadloos toestel met een basisstation.

8.1.1 Manueel doorschakelen met de Panasonic HDV130/HDV230

Om een oproep manueel door te schakelen met de Panasonic HDV130/HDV230, ga als volgt te werk:

- Als u de oproep beantwoordt vooraleer door te schakelen, laat de beller weten dat u de oproep gaat doorschakelen en druk op de Transfer-toets (TRANSFER .
- 2. Toets vervolgens het nummer in van de persoon naar wie u wilt doorschakelen. Dit kan zowel een intern nummer (extensie) als een extern nummer (volledig nummer) zijn.
- 3. Wacht op antwoord en kondig het gesprek aan.
- 4. Druk nogmaals op de **Transfer**-toets **C**/**C**/**TRANSFER** om de doorschakeling te voltooien of haak onmiddellijk in na de aankondiging.

Let op: als u inhaakt direct na de aankondiging en vóór het tweede gesprek is opgenomen, dan doet u een 'blinde' doorschakeling, zoals hieronder beschreven.

Kondigt u de oproep niet aan vooraleer door te schakelen, dan kiest u om **'blind'** door te schakelen. Ga hiervoor als volgt te werk:

- 1. Zodra de oproep binnenkomt, druk op de Blind Transfer-toets
- 2. Toets het nummer in van de persoon naar wie u wilt doorschakelen, zonder te wachten of die persoon opneemt. Dit kan zowel een intern nummer (extensie) als een extern nummer zijn.
- 3. **Haak in**. De oproep is afgebroken zodra u het nummer hebt ingetoetst om naar door te schakelen.

8.1.2 Manueel doorschakelen met de Panasonic TPG600

Ga als volgt te werk om een oproep manueel door te schakelen met de Panasonic TPG600:

- 1. Als u de oproep beantwoordt vooraleer door te schakelen, laat de beller weten dat u de oproep gaat doorschakelen en klik op de **Transfer**-toets.
- Toets vervolgens het nummer in van de persoon naar wie u wilt doorschakelen en druk op de KIES-toets (-/[LINE].
- 3. Wacht op antwoord en kondig het gesprek aan.
- 4. Druk nogmaals op de Transfer-toets 📿 om de doorschakeling te voltooien.

Kondigt u de oproep niet aan vooraleer door te schakelen, dan kiest u om **'blind'** door te schakelen. Dat doet u als volgt:

- 1. Zodra de oproep binnenkomt, druk op de **Blind Transfer**-toets .
- 2. Toets het nummer in van de persoon naar wie u wilt doorschakelen, zonder te wachten of die persoon opneemt
- 3. Druk op de **KIES**-toets **(+/[LINE]** en haak in.

8.2 Automatisch doorschakelen

Automatisch doorschakelen gebeurt zonder tussenkomst van een gebruiker. Zonder dat iemand de oproep beantwoordt, wordt die automatisch doorgestuurd naar een andere gebruiker of een ander toestel.

Automatisch doorschakelen kan permanent zijn ingesteld voor een specifiek nummer of het kan tijdelijk doorschakelen omdat het gebelde nummer:

- Geen antwoord geeft
- In gesprek is
- Op niet storen staat
- Niet beschikbaar is omdat het toestel geen netwerkcontact meer heeft bijv. door een stroomprobleem, een netwerkprobleem, ...

De instellingen om automatisch door te schakelen voor het algemeen nummer, stelt u in wanneer u <u>de</u> <u>afwezigheidsinstellingen configureert</u>.

9 Andere instellingen beheren

Hieronder vindt u het overzicht van de opties bij de tab Andere instellingen.

Algemeen nummer	Gebruikers Keuzemenu Wachtrij Andere instellingen Log	
Fax naar e-mail	Wachtmuziek Telefoonboek bedrijf Berichten Hoofdgebruiker Belgroepen	
	Actief	
Faxnummer*	093911940	
E-mailadres*	Jan.Janssens@telenetgroup.be	
	Bevestigen	

9.1 Fax naar e-mail

Met deze optie kan u één van de beschikbare FreePhone Business-nummers kiezen om te gebruiken als virtuele fax.

Om fax naar e-mail te gebruiken, bent u verplicht om een e-mailadres in te vullen. Zodra iemand een fax naar u verstuurt, zal u deze gewoon als PDF-bijlage in een e-mail ontvangen. In het onderwerp van de email ziet u ook het nummer waarvan de fax werd ontvangen.

9.2 Wachtmuziek

De wachtmuziek is de muziek die bellers horen als ze worden doorgeschakeld of de muziek die ze horen tussen de wachtboodschappen door als ze in de wachtrij zitten. U kan hier kiezen om de **standaard** wachtmuziek te laten horen of een **gepersonaliseerde** wachtmuziek opladen.

Let op: Hou hier wel rekening met de auteursrechten op de muziek.

Zie ook: Bericht bij wachtmuziek

9.3 Telefoonboek bedrijf

Hier kan u de contacten voor het bedrijf beheren. De manier van werken is dezelfde als wanneer u de contacten/telefoonboek voor een gebruiker beheert.

Zie ook: Telefoonboeken aanvullen

9.4 Berichten

In deze tab ziet u een centraal overzicht van alle beschikbare berichten. U kan ze in dit overzicht instellen en beheren. Per bericht kan u ook kiezen om het beschikbaar te maken voor andere gebruikers.

Gebruikers kunnen alleen hun eigen berichten beheren, zie: Berichten beheren

Om een nieuw bericht toe te voegen, klik op Bestand toevoegen.

9.5 Hoofdgebruiker

In deze tab ziet u de naam van de hoofdgebruiker van het FreePhone Business-portaal. Een hoofdgebruiker kiezen is verplicht bij de opzet van FreePhone Business.

9.6 Belgroepen

In deze tab beheert u de belgroepen. Met een belgroep kan een oproep naar één van de nummers in de groep worden beantwoord door alle leden van de groep. Een belgroep kan worden opgezet binnen eenzelfde afdeling, team, kantoor, enz. De oproep op één van de toestellen binnen de belgroep kan worden beantwoord met elk van de toestellen die zijn toegevoegd aan de belgroep. Toets de code *98 om de oproep binnen een belgroep over te nemen. Elke gebruikers kan maximaal in 1 belgroep zitten.

Ga als volgt te werk om een nieuwe belgroep toe te voegen:

- 1. In de tab Andere instellingen > Belgroepen klik op Belgroep toevoegen.
- 2. Geef de belgroep een betekenisvolle Naam, bijv. Sales_team, Receptie, ...
- 3. In de lijst met **Gebruikers** en hun nummers, vink die gebruikers aan die deel uitmaken van de belgroep.
- 4. Klik op Aanmaken

Een oproep naar één van de nummers in de belgroep kan nu beantwoord worden door alle leden in deze belgroep door *98 in te toetsen.

10 Problemen oplossen

Hieronder vindt u een aantal courante problemen en de overeenkomstige antwoorden.

10.1 Het Log-overzicht

Het Log-overzicht bevat de historiek van alle acties op het portaal. Die historiek biedt extra informatie bij overleg over eventuele problemen met de helpdesk.

10.2 Problemen met aanmelden

Indien u bij het aanmelden een melding krijgt dat het aanmelden mislukt is, noteer de foutcode en neem contact op met de Telenet helpdesk op 015/364 364, van maandag tot vrijdag tussen 08:00 - 22:00 uur en op zaterdag, zon- en feestdagen tussen 09:00 - 22:00 uur.

10.3 Problemen met voicemailberichten van de gebruiker

Als u deze foutboodschap ziet: "De gebruiker kan geen persoonlijke voicemailberichten noch voicemailberichten van anderen gebruiken, of deze service is niet geactiveerd"; dan zijn de voicemaildiensten voor die gebruiker niet geactiveerd. Voor meer informatie, zie ook Voicemail instellen per gebruiker.

Vraag hulp aan uw administrator of neem contact op met de Telenet-helpdesk op 015/364 364, van maandag tot vrijdag tussen 08:00 - 22:00 uur en op zaterdag, zon- en feestdagen tussen 09:00 - 22:00 uur.